

## **ANEXO 4.5**

# **SISTEMA DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO  
TRANSPORTES**

## **ANEXO 4.5 - SISTEMA DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**4.5.1 Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo**

**4.5.2 O Sistema de Controle de Reclamações/Sugestões**

**4.5.3 Canais de Atendimento**

MINUTA

## **Sistema de Informação e Atendimento aos Usuários**

Numa cidade das dimensões de São Paulo as informações são fatores de qualidade que agregam valor na forma de economia ao cidadão e de imagem, tanto para o gestor como para os operadores do transporte.

Assim, uma das atividades de gestão do Sistema de Transporte Coletivo Público Municipal de Passageiros será a prestação de um serviço de altíssima importância que é o atendimento aos usuários.

Atualmente, para o atendimento das requisições efetuadas pelos usuários, a SPTrans dispõe de dois recursos:

- Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo;
- Sistema de Controle de Reclamações.

Estes sistemas utilizam-se do ambiente Web, o que permite suportar tanto os serviços de atendimento via telefone (telemarketing), como o acesso direto pelos usuários nas páginas eletrônicas do Órgão Gestor.

### **4.5.1. Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo**

Este sistema de informações aos usuários tem como principal objetivo oferecer respostas sobre os melhores roteiros de viagens, contemplando as várias modalidades de transporte (linhas de ônibus, metrô e trem ), considerando as alternativas mais rápidas e econômicas.

Utiliza-se de recursos de mapeamento digital como suporte às consultas, com objetivo de melhorar o atendimento em termos de informações prestadas aos usuários, e facilitar o trabalho do atendente, agilizando assim o processo.

Este sistema opera a partir de bases de dados que deverão ser atualizadas de maneira sistematizada e obrigatória a partir de dados fornecidos pelo Órgão Gestor.

Tais dados devem permitir a consulta das seguintes informações:

### **Informações gerais de linha:**

- identificação do terminal principal e do terminal secundário, concessionária/permissionária operadora, horário de funcionamento por tipo de dia e atendimentos especiais;
- Itinerário da linha, alertando, caso haja previsão de sua alteração;
- Horários previstos a serem efetuados por veículos adaptados para pessoas com deficiência física;
- A melhor linha para ser utilizada pelo usuário, conforme informações fornecidas, visando otimizar o seu deslocamento, informando o deslocamento a pé necessário na origem e destino, linhas necessárias e respectivos pontos de embarque e desembarque, entre outros
- Informações gerais dos terminais: características físicas, horário de funcionamento, frota e linhas em operação, equipamentos e serviços.
- Localização e horário de funcionamento dos postos de recarga do bilhete único;
- Valor de tarifa das diversas modalidades de transporte;
- Informações sobre eventos especiais, por exemplo: Grande Prêmio de Fórmula 1, jogos de futebol, comemorações oficiais, etc.

#### **4.5.2. O Sistema de Controle de Reclamações/Sugestões**

Este sistema permite o gerenciamento das reclamações/sugestões dos usuários a partir de vários canais de entrada: telefone, carta, SAC eletrônico (páginas eletrônicas) etc.

Durante o processo de tratamento, o usuário pode obter informações sobre o trâmite da sua reclamação/sugestão, ou seja, é possível informá-lo sobre o encaminhamento às áreas competentes, as atividades planejadas e já realizadas.

Os concessionários/permissionários se obrigam a colaborar com o Órgão Gestor a fim de se encaminhar e resolver adequadamente todas as observações pertinentes.

Tal sistema possui as seguintes funcionalidades:

- Registrar a ocorrência relatada pelo usuário;
- Analisar e classificar as ocorrências, quanto a sua natureza;
- Encaminhar as ocorrências pertinentes para os responsáveis
- Finalizar e elaborar resposta para os usuários.

Os Concessionários/Permissionários se obrigam a disponibilizar seus próprios canais de relacionamento com o usuário (informação e reclamação) e dar tratamento adequado às comunicações delas advindas, averiguando os fatos apontados pelos usuários e corrigindo as deficiências.

#### **4.5.3 Canais de Atendimento**

O Sistema de Atendimento ao Usuário deverá ser oferecido por meio de linha telefônica com acesso gratuito, inclusive podendo receber também chamadas de telefonia móvel.

O atendimento ao usuário deverá funcionar de segunda a sábado, obrigatoriamente entre às 07h e às 20h e, facultativo aos domingos e em outros horários.

Os postos de atendimento deverão ser dimensionados respeitando a demanda de usuários, propiciando assim facilidade de acesso ao serviço.

O serviço de atendimento ao usuário poderá ser prestado pelos concessionários individualmente ou pelo conjunto de concessionários de cada área operacional.

O serviço de atendimento ao usuário poderá ser prestado pelos permissionários individualmente ou pelo conjunto de permissionários de cada área operacional